

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาเป็นแนวทางในการศึกษา

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

G.Strauss & L.R.Sayles (1960 อ้างถึงใน สุบิน รักเหล่า , 2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนเรารู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา

Applewhite (1965 อ้างถึงใน ปิยวดี สอนสิงห์ , 2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สมควร ทรัพย์บำรุง (2534) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกชอบต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของงาน ซึ่งลักษณะขององค์ประกอบก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะแตกต่างกันออกไปในแต่ละคน

จากแนวความคิดดังที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนตัวในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ไม่ว่าจะ เป็นลักษณะของงาน

ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

สงคราม เซาท์ลีย์ และคณะ (2534) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Maslow ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานคล้ายกัน ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการครบถ้วนตามมาตรฐาน จะทำให้มนุษย์มีความสุข ความต้องการเหล่านี้ประกอบด้วย 5 ลำดับขั้น

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึงความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงต่อไปอีก

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ได้แก่ ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ หากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ก็มีบ้านหนึ่งจ่านาญหรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการในลักษณะที่เป็นนามธรรม ได้แก่ ความต้องการที่จะให้คนในสังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการด้านสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization Needs) เป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตอย่างสูงสุด เป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนส่วนใหญ่ก็นึกอยากจะเป็น แต่ไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ ดังนั้นการที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

จากทฤษฎีของ Maslow สามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้น จนถึงระดับสูงสุดซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากขั้นที่ 1 ถึงความต้องการขั้นที่ 5 ตามลำดับ

## ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ศิรวิรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของ Frederick Herzberg ที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory of Motivation) ไว้ว่า Herzberg ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่

1.1 ลักษณะและขอบเขตของงาน (Working Performance) เป็นงานที่มีความน่าสนใจและท้าทายในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดหรือตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา ความเหมาะสมของปริมาณงาน มีความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน โดยสามารถคิดและตัดสินใจในการทำงานได้เอง

1.2 ผลสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และให้มีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมอย่างเข้มงวดจนขาดอิสระในการทำงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน และการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ

1.4 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาภายในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย และการแสดงความยินดีภายในองค์กร รวมทั้งการได้รับรางวัลตอบแทนความชอบในการปฏิบัติงาน

1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้น

2. ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานคงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไปได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงานของธนาคาร (Policy and Administration) หมายถึง นโยบายในการบริหารงานขององค์กรจะต้องมีความชัดเจน มีการวางแผนเป้าหมายและแนวทางการทำงานที่เป็นรูปธรรม มีความยุติธรรมและมีความเป็นกลางต่อพนักงานทุกคน

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน ตลอดจนการควบคุมความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Relationships with Peers) หมายถึง การติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษาหารือและให้ความช่วยเหลือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน

2.4 ค่าตอบแทน (Income) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ ควรจะเหมาะสมกับงานที่ทำ ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการเงินช่วยเหลือบุตร สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงาน ตลอดจนการเลื่อนขึ้นเงินเดือน จะต้องเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานของตนเอง และความมั่นคงขององค์กร อันจะทำให้บุคคลมีความยั่งยืนในอาชีพ

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น แสง เสียง การถ่ายเทของอากาศ ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

Herzberg พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นสิ่งที่กระตุ้นไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นควรใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัท ฟู๊ดส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในรายละเอียดของปัจจัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตงาน ด้านความสำเร็จของงาน และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับจากบุคคลภายนอก ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และพนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยบำรุงรักษา ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่งงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน

ฐิติยา ไชยวุฒิ (2545) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

มันทนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้า สำหรับความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยค้ำจุน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

สุบิน รักเหล่า (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานหลังการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยบำรุงรักษา ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved